



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

ABC

VOCALES

DE CONTROL

COMITÉS DE **DESARROLLO**

Y **CONTROL SOCIAL**



Publicación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

República de Colombia

Natasha Avendaño García

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Marina Teresa Montes Álvarez

Secretaria General

Milton Eduardo Bayona Bonilla

Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Diego Alejandro Ossa Urrea

Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Bibiana Guerrero Peñarrete

Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio

Lucía Hernández Restrepo

Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Felipe Castiblanco Carvajal

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Daniel Alejandro López

Textos

Ana María Galvis Guerrero

Diagramación y Diseño

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Carrera 18 N 84 – 35

Bogotá, Colombia 2021

www.superservicios.gov.co

sspd@superservicios.gov.co



1 CONTROL SOCIAL

EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Según la definición desarrollada entre la Universidad Nacional de Colombia y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios, el control social es:

“

Un tipo de participación ciudadana que se enmarca en los sistemas de participación existentes, con el cual se busca que la ciudadanía... logre influir e incidir en los asuntos públicos que se encuentran a cargo de las instituciones. (CID & SSPD, 2017, pág. 23)

”

En el caso de los servicios públicos domiciliarios, la Ley 142 de 1994 contempla el control social a partir de dos instancias reglamentadas por el Decreto 1429 de 1995 compilado en el Decreto 1077 de 2015: los comités de desarrollo y control social, CDCS, y los vocales de control.

1.1 ¿Quiénes pueden hacer control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios?

Todos los ciudadanos pueden hacer control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo, GLP. Ese control social puede ser individual o de manera colectiva desde organizaciones sociales.

2 COMITÉS DE **DESARROLLO** **Y CONTROL SOCIAL**

Los comités de Desarrollo y Control Social, CDCS, fueron creados por la Ley 142 de 1994 como las instituciones encargadas de ejercer el control social a los servicios públicos domiciliarios.

Con su labor estos comités apoyan las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superservicios.

2.1 Funciones de los CDCS

Los comités tienen, entre otras, las siguientes funciones:

- a. Elegir al vocal de control que los representa.
- b. Elegir la junta directiva del comité.
- c. Establecer su reglamento interno.
- d. Remover al vocal de control por mayoría absoluta de sus miembros, con fundamento en las causas establecidas en el reglamento.
- e. Proponer a las empresas de servicios públicos planes y programas que considere necesarios.
- f. Estudiar y analizar el monto, criterios y mecanismos de aplicación de los subsidios que los municipios pueden otorgar a los usuarios de servicios públicos, de acuerdo a la ley.
- g. Recibir y evaluar el informe trimestral de gestión que presenta el vocal de control.
- h. Recibir el informe anual de la asamblea de usuarios.

Todas las funciones de los CDCS están definidas en el artículo 2.3.6.1.8 del Decreto 1077 de 2015.



2.2 ¿Quiénes pueden hacer parte de un CDCS?

Las personas interesadas en ser miembros de un comité deben cumplir una de las siguientes condiciones:

Ser usuario.

Persona que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario. Puede ser el propietario o poseedor del predio, quien recibe el servicio o quien lo utilice habitualmente.

Ser suscriptor.

Persona que celebra el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios con una empresa o entidad prestadora.

Ser suscriptor potencial.

Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos domiciliarios.

Fuente normativa: Artículo 62 de la Ley 142 de 1994 y artículo 2.3.6.1.1 del Decreto 1077 de 2015.

2.3 ¿Quiénes no pueden ser miembros de un CDCS?

No pueden ser miembros de un comité las siguientes personas que:

- ✓ Sean funcionarios de las organizaciones o empresas prestadoras objeto de fiscalización del comité.
- ✓ Sean funcionarios de la Superservicios.
- ✓ Pertenezcan a la comisión que regula el servicio público vigilado por el comité, es decir de la Comisión de Regulación de Agua

Potable y Saneamiento Básico, CRA; o de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, Creg.

- ✓ Reciban los servicios públicos en forma fraudulenta.
- ✓ Soliciten la conexión de un servicio público en áreas donde no sea posible su prestación, ya sea por tratarse de zonas de alto riesgo o por considerarlas de interés general.

Fuente normativa: Parágrafo del artículo 2.3.6.1.5 del Decreto 1077 de 2015.

2.4 Conformación de los CDCS

Los CDCS se conforman por iniciativa de usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de uno o más servicios públicos en un municipio o distrito.

En un mismo municipio o distrito pueden conformarse varios CDCS. Y cuando en esas poblaciones las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios puede constituirse un solo comité para todos los servicios.

Fuente normativa: Parágrafo del artículo 62 de la Ley 142 de 1994.



2.4.1 Número de miembros para constituir un CDCS

El número de miembros necesarios para conformar un CDCS será el que resulte de:

Dividir entre **10.000** el **total de la población del municipio o distrito**.

En cualquier caso, el número de miembros **no puede ser inferior a 50 integrantes**.

Es decir, si el resultado de la división es inferior a 50 personas, se tomará 50 como el número mínimo de miembros requeridos para conformar un comité.

Ejemplos:

Caso 1. Municipio X

Población: **700.000 habitantes**

Número de miembros requeridos:

$$700.000 / 10.000 = 70$$

Caso 2. Municipio Y

Población: **350.000 habitantes**

Número de miembros requeridos:

$$350.000 / 10.000 = 35$$

En este caso, como el resultado es menor a 50, ese comité debe tener el mínimo de miembros requerido por la norma. **Es decir, debe tener 50 integrantes.**

En el caso de Bogotá D.C., el número de miembros necesarios siempre será de 200.

Pasos para conformar un COMITÉ DE **DESARROLLO** **Y CONTROL SOCIAL?**

1

Convocar la reunión de asamblea constitutiva

La asamblea constitutiva es la primera reunión necesaria para conformar un CDCS, y debe convocarse con al menos 10 días hábiles antes de la fecha propuesta para llevarse a cabo la reunión.

Se debe asegurar una amplia y adecuada difusión entre la población, para esto se pueden utilizar medios de comunicación locales, organismos de participación comunitaria, organizaciones no gubernamentales, redes sociales, entre otros.

Recuerde: La asamblea debe reunirse exactamente en la fecha, hora y lugar indicados en la convocatoria.

2

Reunir y registrar la información de los participantes a la asamblea

Para comenzar con la asamblea, es necesario registrar los siguientes datos:

- ✓ Nombre del departamento y municipio
- ✓ Nombres y apellidos completos de los participantes
- ✓ Documento de identificación
- ✓ Dirección de residencia
- ✓ Número de la última factura de cobro del servicio sobre el cual se hará control social, o un documento que acredite su calidad de usuario o suscriptor potencial
- ✓ Firma

3

Elegir al presidente y secretario de la asamblea

El presidente y secretario de la asamblea son importantes para constituir el comité y llevar el orden de la asamblea. Los participantes deben elegirlos por mayoría simple del total de asistentes.

La mayoría simple significa que gana aquel que reciba la mayor cantidad de votos, aún cuando la diferencia sea un solo voto.

Una vez elegidos o designados, el presidente y secretario deben:

- ✓ Verificar que los asistentes hayan sido registrados y cumplan los requisitos del paso 2.
- ✓ Verificar que se cumpla con el mínimo de asistentes necesarios para conformar el comité.
- ✓ Realizar el llamado a lista.
- ✓ Instalar o iniciar la asamblea constitutiva, luego de las verificaciones anteriores.
- ✓ Informar el orden del día y ponerlo a consideración de los asistentes.

Fuente normativa: Artículo 2.3.6.1.2 del Decreto 1077 de 2015.

Usted puede solicitar apoyo o asesoría para este cálculo a la alcaldía municipal o distrital, o a la Dirección Territorial de la Superintendencia de Servicios Públicos, que corresponda a su departamento.

Vocal de control.

La elección del vocal se realiza por mayoría del comité en pleno.

Junta directiva.

La junta se integra por el vocal de control que la preside, un presidente, un tesorero, y un secretario. De acuerdo al reglamento que establezca el comité, podrán integrarse hasta con 5 miembros más. Todos, a excepción del vocal de control, son elegidos por votación mediante el sistema de cociente electoral.

Si la elección del vocal de control y de los miembros de la junta directiva no puede realizarse durante la reunión de la asamblea, se debe establecer una nueva fecha de reunión dentro de los 8 días después.

Fuente normativa: Literal e y f. del artículo 2.3.6.1.2, y artículo 2.3.6.1.8 del Decreto 1077 de 2015.

4

Elegir a los miembros del CDCS, vocal de control y junta directiva

Comité.

Para elegir a los miembros del comité se usa el sistema de cociente electoral. Este cociente se obtiene al dividir el total de votos válidos sobre el total de miembros que tendrá el comité.



5

Elaborar el acta de la asamblea

En el acta de la asamblea constitutiva debe registrarse lo ocurrido durante la reunión. Debe incluir al menos:

1. Lugar, fecha y hora en que se realizó la asamblea.
2. Determinación del servicio o servicios públicos domiciliarios que serán objeto de fiscalización por parte del comité.

3. Nombres, apellidos e identificación de los asistentes, cuando se trate de personas naturales. Nombre, naturaleza jurídica y representación legal cuando sean personas jurídicas.
4. Elección de los miembros del comité.
5. Firma del presidente y del secretario de la asamblea.

El presidente de la asamblea es responsable del acta y de su entrega posterior al vocal de control elegido.

6

Solicitar reconocimiento del Comité de Desarrollo y Control Social y su vocal de control

El vocal de control tiene la función de solicitar la inscripción del comité ante la alcaldía del municipio o distrito. Para hacerlo debe presentar como mínimo los siguientes documentos:

- ✓ Copia del acta de la asamblea constitutiva que cumpla lo indicado en el paso 5.
- ✓ Copia del acta del comité donde se realizó la elección del vocal de control, en caso de que haya sido elegido en reunión diferente a la asamblea constitutiva.

La alcaldía tiene ocho (8) días hábiles desde la fecha de radicación de estos documentos para reconocer al comité y a su vocal de control. El reconocimiento se hace mediante un acto administrativo.

Si los documentos presentados no cumplen con los requisitos de los pasos indicados anteriormente, la alcaldía debe dar 5 días hábiles para corregir o incluir los requisitos que falten.



¿Qué puede hacer si la alcaldía no responde a tiempo?

Si la alcaldía no responde en el término establecido se puede solicitar el recurso de Silencio Administrativo Positivo. Este recurso se presenta de acuerdo con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 1437 de 2011. Se debe incluir la declaración jurada ante notaría de que la alcaldía no dio respuesta a la solicitud de reconocimiento del comité y del vocal y adjuntando dicha solicitud que no fue respondida.

La escritura y sus copias auténticas tendrán los efectos que, para su caso, pudo tener el acto administrativo que no fue expedido por la alcaldía.

Fuente normativa: Artículo 62 de la Ley 142 de 1994, artículos 2.3.6.1.12 y 2.3.6.1.15 del Decreto 1077 de 2015, artículo 85 de la Ley 1437 de 2011, Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-17 de la Oficina Asesora Jurídica de la Superservicios.

7

Inscribir el comité ante las empresas prestadoras y la Superservicios

Con el acto administrativo de la alcaldía o documento expedido por la notaría, los vocales de control deben solicitar su inscripción en el sistema de información de las empresas prestadoras que serán vigiladas por el comité.

Igualmente, presentará la copia del acto administrativo y copia del acta de reunión del comité a la Superservicios para su debida inscripción en el sistema de información de la entidad.

Fuente normativa: Artículo 2.3.6.1.12 del Decreto 1077 de 2015.

2.4.2 Período del vocal de control

El periodo del vocal de control es de dos (2) años, pero podrá continuar en su cargo por más tiempo, en caso de que no se haya realizado una nueva elección.

Fuente normativa: Artículo 62 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 10 de la Ley 689 de 2001.

2.4.3 Faltas absolutas de los miembros del CDCS

Las faltas absolutas se presentan por muerte, renuncia o incapacidad física permanente de un miembro del comité. En los reglamentos se puede indicar cómo se tramitarán estos casos.

Fuente normativa: Artículo 2.3.6.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

2.4.4 Reglamento del CDCS

Cada comité debe elaborar su propio reglamento. Debe incluir como mínimo la siguiente información:

- a. Indicar el o los servicios públicos domiciliarios que serán vigilados por el comité.
- b. Deberes, derechos y prohibiciones de los miembros del comité.
- c. Forma de acreditar la calidad de miembros del comité.
- d. Estructura y funciones de la junta directiva.
- e. Tipos de reuniones, su convocatoria y mínimos de asistencia requerida.
- f. Periodo de elección del vocal de control y causas por la que puede ser removido de su cargo.
- g. Causales de disolución o fin del comité.

Fuente normativa: Literal d. del artículo 2.3.6.1.8 del Decreto 1077 de 2015.

2.4.5 Incompatibilidades e inhabilidades de los miembros del CDCS

La incompatibilidad es el impedimento o prohibición legal para ejercer una función, ejercer uno o dos cargos a la vez o para acceder a un cargo público. La inhabilidad es una restricción fijada en la ley para limitar el derecho a ejercer ciertos cargos o funciones.

Conforme a lo anterior, los vocales de control no pueden ser socios ni participar en la administración de las empresas de servicios públicos que operen en el mismo municipio. Tampoco pueden contratar con esas empresas, ni con las comisiones de regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, o de Energía y Gas, ni con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las incompatibilidades e inhabilidades también aplican a los cónyuges y compañeros permanentes y a los parientes de los vocales dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, así como a sus socios en sociedades de personas. Igualmente, debe tenerse en cuenta que se extienden hasta dos años después de terminar el hecho que origina la incompatibilidad o inhabilidad.

Cada comité debe incluir en su reglamento las acciones a seguir cuando alguno de sus miembros no acate estos impedimentos o incurra en incompatibilidades e inhabilidades. La Superservicios no tiene a su cargo la vigilancia de este cumplimiento.

Fuente normativa: Artículo 2.3.6.1.14 del Decreto 1077 de 2015.

Ediles, concejales, diputados y congresistas

Los ediles, concejales, diputados y congresistas no pueden ser elegidos vocales de control. Y si un vocal de control es elegido en uno de estos cargos, debe renunciar a su posición como vocal ante su comité.

Fuente normativa: Artículo 66 de la Ley 142 de 1994. Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-17 de la Oficina Asesora Jurídica de la Superservicios.

2.4.6 Impugnación de la elección del vocal de control

Impugnar es presentar una inconformidad frente a una decisión, con argumentos suficientes. En el caso de un vocal de control, su elección puede impugnarse debido a incumplimiento de los requisitos previstos para la elección del vocal o por la violación de alguna de las condiciones previstas en la ley para los vocales.

La impugnación de la elección de un vocal de control se hace ante el personero del municipio o distrito. Se puede presentar hasta dos (2) meses después de la elección del vocal. Las decisiones del personero sobre la impugnación pueden ser apeladas ante la Superservicios.

Fuente normativa: Artículo 62 de la Ley 142 de 1994, artículos 2.3.6.1.10 y 2.3.6.1.11 del Decreto 1077 de 2015. Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-17, Concepto 649 de 2017, Concepto 60 de 2020 de la Oficina Asesora Jurídica de la Superservicios.

2.4.7 Derechos de los miembros del CDCS

Son derechos de los miembros de los CDCS:

- ✓ Elegir y ser elegido vocal de control.
- ✓ Asistir con voz y voto a las sesiones del comité.
- ✓ Ser orientado para hacer sus peticiones ante las empresas prestadoras.
- ✓ Participar en los procesos de capacitación que brinden entidades como la Superservicios, empresas prestadoras, autoridades municipales, distritales y departamentales.
- ✓ Proponer, a través del comité, programas y proyectos para mejorar el bienestar para la comunidad.

2.4.8 Deberes de los miembros del CDCS

Son deberes de los miembros de los comités:

- ✓ Participar activamente en las asambleas y reuniones que convoque el comité.
- ✓ Capacitarse en temas relacionados con los servicios públicos domiciliarios, con énfasis en el servicio que vigila, y divulgar su conocimiento.
- ✓ Conocer los procedimientos para la presentación de las peticiones, quejas y recursos ante los prestadores de servicios públicos para compartirlos y orientar a los miembros del comité.
- ✓ Promover en la comunidad valores éticos y morales para usar adecuada y racionalmente los servicios públicos, y no apoyar comportamientos que atenten contra estos principios.
- ✓ Motivar la creación de los subcomités de trabajo y participar activamente en las labores asignadas.
- ✓ Exigir informes al vocal de control y a la junta directiva sobre la gestión que adelanten en el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Impulsar procesos de cambio de cultura de los usuarios de los servicios, como uso racional del servicio y pago oportuno de las facturas.
- ✓ Presentar peticiones a la empresa de servicio público cuando existan problemas en su prestación.
- ✓ Incentivar a la comunidad para que participe en todos los procesos del CDCS.

Fuente normativa: Artículo 2.3.6.1.9 del Decreto 1077 de 2015.



3 VOCALES

DE CONTROL SOCIAL

A continuación presentamos algunos aspectos relacionados con la labor de los vocales de control.



3.1 Funciones de los vocales de control

Algunas de las funciones más importantes son:

Solicitar

la inscripción del CDCS ante la alcaldía, en los sistemas de información de las empresas prestadoras que fiscalizará, y ante la Superservicios.

Informar

a la comunidad sobre sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y orientarlos sobre su defensa y cumplimiento.

Atender

oportunamente todas las consultas, y tramitar las quejas y denuncias que le formulen al comité.

Ser miembro

de las juntas directivas de las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios del orden municipal o distrital, o del comité de estratificación local, cuando sea designado por el alcalde.

Recibir y evaluar

los informes que los usuarios o suscriptores presenten sobre el funcionamiento de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios objeto de su fiscalización. Igualmente, promover ante las empresas y autoridades locales, departamentales y nacionales las medidas correctivas según sus competencias.

Custodiar y llevar

el registro de las personas que hayan constituido el comité, o que se integren posteriormente a las asambleas de usuarios, cumpliendo los requisitos.

Presidir

las asambleas de usuarios y la junta directiva del comité.

Someter

los libros de cuentas de la tesorería a la vigilancia del fiscal del comité.



Para conocer todas las funciones de los vocales de control puede consultar el Artículo 2.3.6.1.12 del Decreto 1077 de 2015.

3.2 Participación del vocal de control en el Comité Permanente de Estratificación

El vocal de control puede solicitar al alcalde su inclusión como representante de la comunidad en el Comité Permanente de Estratificación del municipio o distrito. Sin embargo, no es obligación del alcalde designar al vocal de control en dicho comité.

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE elaboró un modelo de reglamento que deben seguir estos comités para participar en ellos. La Superservicios no tiene competencia para establecer la participación de los vocales en estos comités.

Importante: Se recomienda que todo vocal de control conozca las metodologías de estratificación disponibles en la página web del DANE www.dane.gov.co

Fuente normativa: Artículo 5, y Parágrafo 1º del artículo 6 de la Ley 732 de 2002. Decreto 7 de 2010.

3.3 Participación del vocal de control en la junta directiva de empresas oficiales

Los miembros de las juntas directivas de las empresas de servicios públicos domiciliarios son designados por el alcalde. Dos terceras partes de los miembros son de libre designación, y una tercera parte debe ser integrada por vocales de control registrados en el municipio o distrito.

Fuente normativa: Artículo 27.6 de la Ley 142 de 1994.

Sobre los vocales elegidos en la junta directiva

El vocal de control en la junta directiva tiene los mismos derechos y obligaciones que los demás miembros.

Los vocales de control social que participan en estas juntas directivas pueden recibir honorarios por esta labor, ya que se trata de una función especial diferente a sus funciones propias y como representante de su CDSC. Los honorarios se definen de acuerdo con lo que determinen los estatutos o reglamentación de cada empresa.

La Procuraduría General de la Nación o la Personería Municipal pueden investigar a los vocales de control que hacen parte de las juntas directivas de las empresas oficiales de servicios públicos, ante posibles inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés que se presenten en esa función especial.

Fuente normativa: Artículo 27.6 de la Ley 142 de 1994, artículo 45 Ley 1952 de 2019, Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-17, Concepto 142 de 2016, y Concepto 41 de 2018 de la Oficina Asesora Jurídica de la Superservicios.

3.4 Prohibiciones a los vocales de control

- ✓ No pueden obtener beneficio personal por su condición como vocales de control.
- ✓ No pueden actuar con intereses políticos o ajenos a sus funciones.
- ✓ No pueden efectuar cobros a los ciudadanos que representen por las actividades que realizan frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Si un vocal de control incumple estas prohibiciones está sujeto a las sanciones legales correspondientes, y será una causal de remoción en su comité.

4 APOYO A LOS CDCS

Y A LOS **VOCALES** **DE CONTROL SOCIAL**

Las entidades territoriales y la Superservicios deben prestar apoyo a los comités y a sus vocales de control. El Decreto 1429 de 1995 compilado en el Decreto 1077 de 2015 señala algunos de esos derechos que se relacionan a continuación:

4.1 Alcaldías

- ✓ Velar por la conformación de los CDCS en su municipio o distrito, apoyando la convocatoria a las asambleas constitutivas de los comités.
- ✓ Reconocer la inscripción de los comités dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud. Y verificar que se cumplan los requisitos para este reconocimiento.
- ✓ Llevar un registro actualizado de los CDCS reconocidos en el municipio o distrito y de sus vocales de control.
- ✓ Brindar capacitación y asesoría permanente a los CDCS.
- ✓ Escoger al o los vocales que serán parte de las juntas directivas de las empresas de servicios públicos oficiales.

Para más información consulte el artículo 2.3.6.1.15 del Decreto 1077 de 2015.

4.2 Gobernaciones

- ✓ Promover y coordinar la participación de la población en la creación de los CDCS.
- ✓ Apoyar y promover asociaciones departamentales de CDCS.
- ✓ Asegurar la coordinación de los municipios y la Superservicios para la capacitación de los vocales de control dotándolos de instrumentos básicos para organizar su trabajo y contar con la información necesaria.

Para más información consulte el artículo 2.3.6.1.17 del Decreto 1077 de 2015.

4.3 Empresas prestadoras

- ✓ Reconocer e inscribir a los Comités de Desarrollo y Control Social y a los vocales de control que fiscalizarán el servicio o servicios públicos que presta la empresa. Para esto los vocales deben presentar el acto administrativo que los reconoce y el acta de elección.
- ✓ Atender las consultas, solicitudes, quejas y denuncias presentadas por los vocales de control.
- ✓ Llevar un registro actualizado de los CDCS reconocidos en su municipio o distrito.

Para más información consulte el artículo 2.3.6.1.16 del Decreto 1077 de 2015.

4.4 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

- ✓ Asegurar la capacitación de los vocales dotándolos de los instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo y contar con información necesaria, en coordinación con departamentos y municipios.
- ✓ Diseñar y poner en funcionamiento un sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los comités.
- ✓ Llevar un sistema de información actualizado de los comités existentes y de su correspondiente vocal.
- ✓ Decidir los recursos de apelación en relación con las respuestas de las personerías sobre la impugnación de la elección de los vocales de control, como se explica en el punto 2.3.6.

Para conocer el texto completo de la interacción de la Superservicios con los Comités, puede consultar el artículo 2.3.6.1.18 del Decreto 1077 de 2015.

Importante:

Una vez elegido el vocal de control e inscrito en el sistema de información de la Superservicios, puede ingresar al Sistema de Vigilancia y Control dispuesto por la entidad en el portal web de la Superservicios.

Es importante que los vocales actualicen sus datos en el sistema de información de la Superservicios. Para ello, puede comunicarse con la Dirección Territorial correspondiente.

5 MODELOS DE REGISTROS A CARGO DE LOS CDCS

La Superservicios presenta los siguientes modelos de documentos que deben elaborar los comités como una guía para facilitar su gestión.

Aunque no es obligatorio utilizarlos, se relacionan a manera de recomendación.

MODELO 1

Modelo de convocatoria a asamblea constitutiva de un CDCS

(Municipio, departamento y fecha)

Señores

Usuarios de los servicios públicos domiciliarios de _____ .

(Determinar el(los) servicio(s) para el(los) cual(es) se conformará el comité).

Ciudad

Asunto: Convocatoria a Asamblea de Usuarios Constitutiva de un Comité de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios. Para el(los) servicio(s) de (_____) de la(s) empresa(s) (_____).

En cumplimiento de la Constitución Nacional, la Ley 142 de 1994 y sus normas reglamentarias, los invitamos a participar activamente en la conformación de la Asamblea Constitutiva del Comité de Desarrollo y Control Social de este municipio, que se llevará a cabo en _____ (lugar de la reunión, fecha y hora de su realización). Su presencia es de vital importancia por cuanto las decisiones que se tomen en materia de servicios públicos domiciliarios nos afectan a todos.

Para asistir a la reunión debe presentar la última factura del servicio público, la solicitud de servicio o la constancia de instalación, con lo cual podrá comprobar la calidad de usuario, suscriptor o suscriptor potencial de los servicios por fiscalizar.

Cordialmente,

Los convocantes.

MODELO 2

Modelo de plantilla de registro de asistentes a la asamblea constitutiva

ASAMBLEA CONSTITUTIVA
COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL MUNICIPIO
(NOMBRE DEL MUNICIPIO)

Registro de asistentes: usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales Ciudad _____ Fecha _____ Hora _____
Lugar _____ Servicio o servicios por fiscalizar: _____.
Empresa(s) por fiscalizar _____

Nombres y apellidos

Dirección, teléfono y correo electrónico

Factura (F), Solicitud (S)

Firma Documento de identidad o constancia ©

MODELO 3

Modelo de acta de la asamblea constitutiva del Comité de Desarrollo y Control Social del municipio (Nombre del municipio)

ACTA No. _____

Siendo las ____ horas del día ____ del mes de _____ de ____, en el _____ (lugar), del municipio _____ del departamento _____, se reunieron los ciudadanos suscriptores potenciales, que se anexan y hacen parte de la presente acta, del(los) servicio(s) _____, prestados en esta jurisdicción por la(s) empresa(s) _____, con el objeto de constituir un Comité de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, según convocatoria que se realizó, desarrollando el siguiente Orden del Día:

1. Registro de usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales.
2. Verificación de las calidades de usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales y del número mínimo de asistentes.
3. Instalación.
4. Aprobación del Orden del Día.
5. Elección del presidente y secretario de la asamblea constitutiva (por mayoría simple).
6. Lectura y aprobación del reglamento del comité.
7. Elección de los miembros principales y suplentes de la junta directiva del Comité de Desarrollo y Control Social.
8. Elección del vocal de control.
9. Instalación del Comité de Desarrollo y Control Social.
10. Propositiones y varios.
11. Clausura.

DESARROLLO DE LA ASAMBLEA

(Consiguar los principales temas tratados y las decisiones tomadas durante el transcurso de la reunión).

FIRMAS: PRESIDENTE Y SECRETARIO

MODELO 4

Modelo de carta para solicitar el reconocimiento del comité y del vocal ante el alcalde

(Ciudad y fecha)

Señor
(Nombre)
Alcalde Municipal
(Dirección)
Municipio
(nombre del municipio)

Referencia: Solicitud reconocimiento del Comité de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios y de su vocal de control.

Respetuosamente le solicito reconocer al Comité de Desarrollo y Control Social de este municipio, para la vigilancia del(los) servicio(s) de _____, prestados en esta jurisdicción por la(s) empresa(s) _____, y al suscrito como su vocal de control, elegido en asamblea constitutiva llevada a cabo el día ____ del mes de ____ de _____.

Con el propósito señalado anexo los siguientes documentos:

Copia de la convocatoria a la asamblea constitutiva.
Copia del registro de usuarios.
Copia del acta de la asamblea constitutiva.

Las notificaciones y correspondencia a que haya lugar deberán ser enviadas a la siguiente dirección: _____

_____.

Cordialmente,

(FIRMA)
(NOMBRE Y APELLIDOS COMPLETOS)
Vocal de control
(Documento de identificación)

MODELO 5

Modelo de carta para solicitar la inscripción del Comité de Desarrollo y Control Social y del vocal de control ante la empresa de servicios públicos

(Ciudad y fecha)

Señor (nombre)

Gerente Empresa (nombre de la empresa)

(Dirección)

Municipio de (nombre del municipio)

Referencia: Solicitud de inscripción de un Comité de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios y de su vocal de control.

Respetuosamente le solicito inscribir en esta empresa al Comité de Desarrollo y Control Social de este municipio, para la vigilancia del(los) servicio(s) de _____, prestados en esta jurisdicción por la(s) empresa(s) _____, y al suscrito como su vocal de control, elegido en asamblea constitutiva llevada a cabo el día ___ del mes de _____ de _____.

Para el propósito señalado anexo los siguientes documentos:

Copia del acta de la Asamblea Constitutiva.

Copia del acto de inscripción y de reconocimiento del comité emitido por la alcaldía.

Las notificaciones y correspondencia a que haya lugar deberán ser enviadas a la siguiente dirección: _____.

Cordialmente,

(FIRMA)

(NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS)

Vocal de control

(Documento de identificación)

MODELO 6

Modelo de carta para informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la conformación del Comité de Desarrollo y Control Social y la elección de su vocal de control

(Ciudad y fecha)

Señor (nombre)

Director Territorial

Superintendencia de Servicios Públicos

(Dirección)

Ciudad

Referencia: Conformación del Comité de Desarrollo y Control Social y la elección de su vocal de control.

Respetuosamente le solicito inscribir en esta Dirección Territorial al Comité de Desarrollo y Control Social de este municipio, para la vigilancia del(los) servicio(s) de _____, prestados en esta jurisdicción por la(s) empresa(s) _____, y al suscrito como su vocal de control, elegido en asamblea constitutiva llevada a cabo el día ___ del mes de _____ de _____.

Para el propósito señalado anexo los siguientes documentos:

Copia del acta de la asamblea constitutiva.

Copia del acto de inscripción y reconocimiento del comité emitido por la alcaldía.

Las notificaciones y correspondencia a que haya lugar deberán ser enviadas a la siguiente dirección: _____.

Cordialmente,

(FIRMA)

(NOMBRE Y APELLIDOS COMPLETOS)

Vocal de control

CANALES DE ATENCIÓN

SUPERSERVICIOS

Sede administrativa

Carrera 18 No. 84-35 - Bogotá D.C., Colombia
PBX: (+57) 601 691-3005
Fax: (+57) 601 691-3004
sspd@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co
NIT: 800.250.984-6

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

delegadaproteccionalusuario@superservicios.gov.co
PBX: (+57) 601 691-3005

Plataforma de trámites y servicios Te Resuelvo

<https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>

En esta plataforma puede radicar trámites, agendar citas virtuales y acceder a los servicios de chat y videollamada

Horario de citas virtuales - Te Resuelvo

Lunes a viernes de 9:00 a. m. a 11:00 a. m. y de 3:00 p. m. a 5:00 p. m.
Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Horario de atención chat y videollamada

Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
Sábados de 8 a. m. a 12 m.

Central de llamadas

Línea gratuita nacional: (+57) 01-8000-910305
Línea de atención en Bogotá: (+57) 601 691-3006

Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
Sábados de 8 a. m. a 12 m.

Puntos de Atención Superservicios (PAS) y oficinas digitales

Las oficinas de atención presencial ofrecen atención de consultas y trámites, con el apoyo de un gestor de la superintendencia. Las oficinas digitales son cabinas móviles en las que puede utilizar la plataforma de trámites y servicios Te Resuelvo para radicar sus trámites y acceder a nuestro centro de llamadas.

Ubique la oficina física o digital más cercana en el directorio de canales de atención disponible en www.superservicios.gov.co

Notificaciones

Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@superservicios.gov.co
Notificaciones de tutelas: notificacionestutelas@superservicios.gov.co